

BAB I

PENDAHULUAN

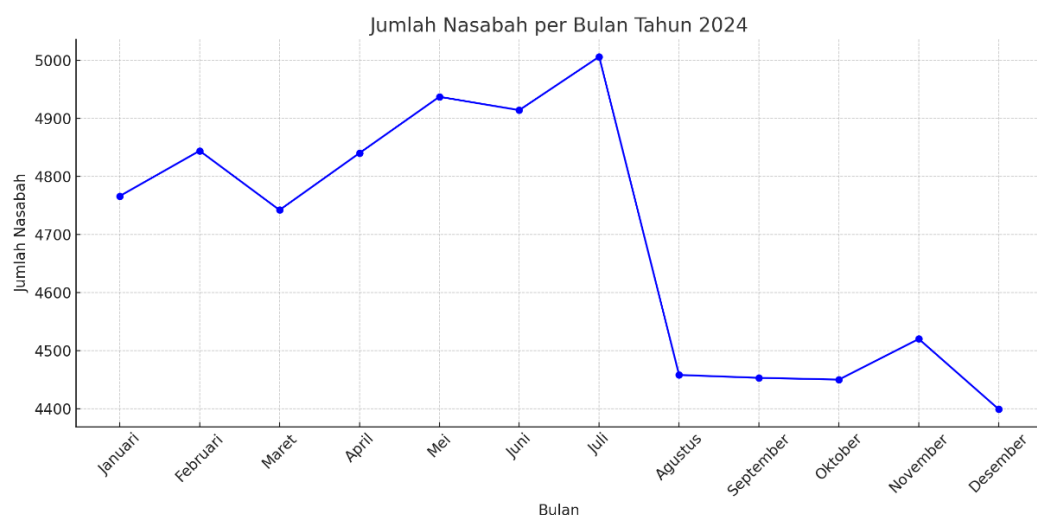
1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia salah satu faktor penting dalam suatu organisasi, sumber daya manusia semakin penting dalam mewujudkan organisasi yang kompetitif dalam era globalisasi di masa sekarang dan yang akan mendatang. Tanpa adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi tidak akan ada kegagalan dalam organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Oleh karena itu, setiap organisasi dibutuhkan evaluasi terhadap sumber daya manusia yang baik agar sumber daya manusia tersebut melakukan kinerja yang baik untuk kedepannya.

Di era persaingan yang semakin ketat pada sektor perbankan, kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah indikator penting untuk mencerminkan seberapa baik pelayanan yang diberikan bank dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berkontribusi pada kepuasan nasabah, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah, yang sangat penting untuk keberlangsungan bisnis. Nasabah yang loyal adalah salah satu asset penting yang harus dipertahankan oleh Perusahaan, karena mempertahankan nasabah yang loyal dapat mengurangi perusahaan mencari nasabah baru yang berarti perusahaan memberikan efek positif, dengan mempertahankan nasabah lama dapat menghemat biaya dari pada mencari nasabah baru.

Dalam dunia perbankan, terutama di lembaga seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR), kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor terpenting yang menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak. BPR, yang fokus utamanya adalah melayani masyarakat di tingkat lokal, dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu cara untuk melihat apakah pelayanan tersebut berhasil atau tidak bisa dilihat dari jumlah nasabah yang datang dan tetap setia menggunakan layanan setiap bulannya.

Gambar 1.1 Grafik Nasabah Produk Tabungan pada tahun 2024



Sumber : PT. BPR Nusumma Jabar 2024

Melihat data jumlah nasabah di BPR Nusumma Jabar sepanjang tahun 2024, terlihat adanya naik-turun yang cukup signifikan. Di bulan Januari, jumlah nasabah tercatat sebanyak 4.766 orang

Jumlah ini sempat meningkat dan mencapai puncaknya pada bulan Juli dengan 5.006 nasabah. Namun, setelah itu jumlah nasabah mulai menurun,

hingga di bulan Desember hanya tersisa 4.399 nasabah. Penurunan ini bisa jadi merupakan sinyal bahwa ada sesuatu yang perlu dievaluasi, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan.

Fenomena yang terjadi di PT BPR Nusumma Jabar menunjukkan bahwa meskipun bank ini menawarkan produk tabungan yang kompetitif, masih terdapat keluhan dari nasabah terkait layanan yang diberikan oleh frontliner. Beberapa nasabah mengungkapkan bahwa mereka merasa kurang puas dengan kecepatan dan ketepatan layanan, serta kurangnya perhatian dari frontliner terhadap kebutuhan mereka. Hal ini menciptakan tantangan bagi bank untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan nasabah.

Frontliner sebagai ujung tombak dalam pelayanan perbankan memiliki peran strategis karena berinteraksi langsung dengan nasabah dalam berbagai transaksi dan penyelesaian masalah. Kualitas layanan yang mencakup aspek keramahan, kecepatan, kemampuan komunikasi, dan empati mampu membangun hubungan positif antara bank dan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Munadzar, 2023; Sa'diyah, 2023). Hasil penelitian dari Munadzar (2023) pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Regional Office Bandung mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan frontliner memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat korelasi yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa frontliner tidak hanya sebagai pelaksana prosedur, tetapi juga sebagai faktor penentu loyalitas nasabah.

Oleh karena itu, penting bagi BPR Nusumma Jabar untuk memahami lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan yang mereka berikan bisa memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan begitu, strategi yang lebih tepat bisa dirancang untuk menjaga bahkan meningkatkan jumlah nasabah di masa yang akan datang.

Dalam jurnal yang di tulis oleh Septia Wati, Elia dkk. (2023) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*", ditemukan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini menguatkan bahwa pelayanan yang dirasakan nasabah secara langsung akan menciptakan rasa puas atau tidak puas.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk tugas akhir berjudul “ **Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna (Studi Kasus pada Nasabah Produk Tabungan).**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan *frontliner* yang diberikan oleh PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna.

2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan *frontliner* yang diberikan oleh PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singapura.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singapura.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui gambaran tingkat kualitas layanan *frontliner* yang diberikan oleh PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singapura.
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *frontliner* yang diberikan oleh PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singapura.
3. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singapura

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Menambah referensi dalam bidang manajemen perbankan, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor perbankan

2. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melalui observasi lapangan. Untuk mendapatkan gelar Ahli Madya lulusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

- 2) Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berupa saran tentang perencanaan strategi komunikasi yang tepat untuk menangani keluhan nasabah
- 3) Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan atau referensi selanjutnya yang berguna untuk menambah ilmu pengetahuan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu observasi dilakukan pada tanggal 27 Desember 2024 sampai 12 Februari 2025. Tempat untuk melaksanakan penelitian ini di PT BPR Nusumma Jabaar Kantor Pusat Singaparna yang beralamatkan di JL. Raya Borolong No. 180 RT 002 RW 001 Desa Cipakat Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

[illegible]